

City of San Luis Obispo

미지불로 인한 주거용 수도 서비스 중단 정책

City of San Luis Obispo (이하 '시')에서는 적절한 절차에 따라 연체된 수도세, 수수료 또는 위약금에 대한 미지급으로 인해 거주 고객의 수도 서비스를 중단하기 전, 본 정책의 절차 및 요구 사항을 준수합니다. 본 정책은 미지불로 인한 거주 고객 계좌 중단에만 적용되며, 다른 고객의 무단 행동에 대한 시 서비스 중단은 배제하지 않습니다.

1. 연락처 거주 고객은 정상 업무 시간 동안 다음 전화 번호로 전화하여 서비스 중단 방지 방법에 관해 논의할 수 있습니다. (805) 781-7133
2. 계좌 연체 시 지방 자치법에 기술된 바와 같이, 수도/하수도 요금은 고객에게 제시할 때 지불되어야 합니다. 청구서에 기술된 기한 내에 완전하게 징수되지 않은 계좌 잔고는 연체되며, 지방 자치법에 기술된 바와 같이 이에 대한 처벌을 받습니다.
3. 중단으로 인한 연체 기간 최소 (60)일 동안 고객이 지불해야 할 금액을 연체한 경우, 미지불로 인해 주거용 수도 서비스가 중단될 수 있습니다.

토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 시 기관이 시민에게 공개되지 않는 동안에는 수도 서비스가 중단되지 않습니다.

4. 미지불로 인한 서비스 중단 절차
 - a. 미지불로 인해 고객 서비스를 중단하기 최소 (7)영업일 전, 시에서는 임박한 서비스 중단을 경고하고, 연락을 받을 수 있는 상태여야 하며, 본 정책의 조건을 설명하고, 서비스 중단 방지 방법에 관해 논의하기 위해 서면으로 고객에게 연락해야 합니다. 또한, 법에서 요구하는 기타 정보도 제공해야 합니다.
 - b. 상기 제4(a)항에 설명된 서면 통지에는 다음이 포함됩니다. (1) 고객의 이름 및 주소, (2) 연체 금액, (3) 서비스 중단을 위해 필요한 지불 또는 지불 준비가 필요한 날짜, (4) 연체 요금 또는 수수료 지불 기간 연장 신청 절차, (5) 법안 검토 및 항소 청원 절차에 대한 설명 및 (6) 본 정책에 따른 연체된 주거 서비스 요금 할부 상환을 포함하여 고객이 연기, 감축 또는 대체 지불 일정을 요청할 수 있는 절차에 관한 설명
 - c. 제4(a)항에 기술된 서면 통지가 전달할 수 없어 반송되는 경우, 시에서는 중단 48시간 전에 서비스 중단 통지를 건물 내 눈에 띄는 위치에 게시해야 합니다.

5. 청구서 검토 및 항소 서비스 중단이 임박했다는 통지를 받은 고객은 이전에 동일한 요금 또는 수수료에 대한 항소가 접수 및 해결되지 않은 한, 연체료, 수수료 또는 처벌에 대해 항소할 수 있습니다. 고객은 항소 근거를 설명하는 항소 통지를 제공하여, 연체 통지를 받은 후 (5)영업일 이내에 항소해야 합니다. 항소 근거에는 시 청구 관행에 오류가 있다는 주장에 관한 설명, 항소된 청구서의 날짜와 항소된 청구서의 금액이 포함됩니다. 항소는 다음 절차에 따라 검토, 심리 및 해결됩니다.
 - a. 공익 사업 부서에서는 항소를 지원하기 위해 제출된 항소 양식과 모든 자료를 검토하고, 결의안 제8032호(1992 시리즈)에 의해 채택된 공익 사업 청구 조정 위원회 정책에 따라 결정을 내립니다.
 - b. 공익 사업 부서는 다음과 같은 상황에서 항소를 승인하고, 연체료 또는 수수료를 조정 또는 철회할 수 있습니다.
 - i. 요금, 수수료 또는 위약금이 잘못 계산되어 오류가 발생한 경우,
 - ii. 시 공익 사업 청구 조정 위원회 정책에 따라
 - iii. 고객은 시 지방 자치법 제13.04.130항에 따라 조정할 자격이 있습니다.
 - c. 공익 사업 부서에서는 결정 내용을 항소 신청자에게 우편 또는 이메일로 보내드립니다.
 - d. 고객은 공익 사업 부서의 결정일로부터 (10)영업일 이내에 항소를 제출하여 공익 사업 부서의 공익 사업 청구 조정 위원회에 불리한 결정에 대해 항소를 제기할 수 있습니다.
6. 연기 또는 감축된 지불 및 대체 지불 일정 시에서는 고객이 본 조항의 조건에 따라 연체료, 수수료 또는 위약금에 대한 할부 상환 또는 대체 지불 일정을 연기, 감축 또는 대체할 수 있도록 허용할 수 있습니다.
 - a. 연체료, 수수료 또는 위약금의 감축은 본 정책의 제5항에 기술된 상황이 발생한 경우에만 부여될 수 있습니다.
 - b. 12개월마다 1회의 지연 수수료 또는 위약금이 면제될 수 있습니다.
 - c. 연체료 또는 수수료는 다음을 준수하는 대체 지불 일정을 사용하여 연기 또는 할부 상환될 수 있습니다.

- i. 연기, 할부 상환 또는 대체 지불 일정에 대한 요청은 본 정책의 제4항에 의해 요구된 통지에 기술된 중단 날짜 이전 최소 1영업일 전에 시에서 접수해야 합니다.
- ii. 모든 지불 계획에서는 (12)개월 이내에 연체 금액을 상환합니다.
- iii. 고객이 합의된 계획을 준수하지 않거나 현재 거주 서비스 요금을 (60)일 이상 지불하지 않은 경우, 시에서는 고객 자산의 눈에 잘 띄고 뚜렷한 위치에서 서비스를 중단하겠다는 의도를 담은 통지를 게시한 후 (5)영업일 이내에 서비스를 중단할 수 있습니다.
- iv. 고객이 본 정책의 제7(d)항의 요구 사항을 충족하지 않는 한, 12개월마다 한 번의 할부 상환, 연기 또는 대체 지불 일정이 허용되지 않습니다.

7. 중단 금지 다음과 같은 상황에서는 수도 서비스가 미지불로 인해 중단되지 않습니다.

- a. 시 서비스 중단 결정에 대한 항소 중
- b. 고객의 분쟁 또는 불만에 대한 시 조사가 진행되는 중
- c. 고객이 본 정책의 제6항에 따라 정식으로 승인된 대체 지불 일정 또는 연기 또는 감축된 지불 계획을 준수하는 중
- d. 시에서 제공한 양식('저소득층 인증 양식')에서 선언된 고객이 다음 세 가지 조건을 모두 충족하는 경우:
 - i. 고객 또는 고객의 임차인이 수도 서비스 중단이 연체 계좌로 서비스되는 건물 거주자에게 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협을 줄 수 있다는 1차 진료 제공자의 증명서 제출
 - ii. 고객은 다음 상황 중 하나가 적용됨을 서면으로 선언하여 일반 청구 주기 내에서 주거용 수도 서비스 비용을 재정적으로 지불할 수 없음을 입증: 고객의 가구 구성원이 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충 소득 보장/ 주 보충 지불 프로그램 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 California 특별 보충 영양 프로그램의 현재 수령인이거나 고객이 자신의 가구 내 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 선언 이러한 상황 중 하나 이상이 입증되면 고객은 '저소득층 고객'으로 간주됩니다. 또한,

iii. 고객은 본 정책의 제6항에 따라 할부 상환 계약, 대체 지불 일정 또는 모든 연체 요금에 대한 연기 또는 감축 지불 계획을 기꺼이 체결합니다.

8. 임대인-임차인 관계 본 항의 조항은 시에서 거주자에게 서비스를 제공하고, 거주지 소유자, 관리자 또는 운영자에게 기록을 제공하는 경우 적용됩니다. 시에서는 본 정책의 제4항에 따라 부동산 소유자에게 통지할 뿐만 아니라 다음과 같은 조치를 시행합니다.
- a. 서비스 중단 최소 (10)일 전, 시에서는 거주자 계좌가 연체되어 있으며 서비스가 종료될 것을 서면으로 거주자에게 알리기 위해 성실히 노력해야 합니다.
 - b. 서면 통지에서는 거주자에게 거주자가 기록 고객이 될 수 있다는 사실과 가구의 수도 서비스에 대한 청구서를 수락하며 거주자가 기존의 기록 고객이 지불해야 하는 연체 금액에 대해 책임을 지지 않음을 알려주어야 합니다. 서면 통지는 영어와 상원 법안 998에 기술된 언어로 작성되어야 합니다.
 - c. 거주자가 서비스 이용 약관에 동의하고 해당 법률 및 시 규정을 충족하지 않는 한, 시에서는 거주자에게 서비스를 제공할 필요가 없습니다.
 - d. 전술한 내용에도 불구하고 거주 단위가 단독 주택 거주 단위인 경우, 시에서는 다음을 수행합니다. (1) 제안된 중단 발생 최소 (7)일 전에 서비스 중단 대상인 거주자에게 통지하며, (2) 연체 고객이 연체 계좌 고객이 주택 소유자, 관리자 또는 대리인인지 확인하도록 요구합니다. 인증에는 리스 또는 임대 계약서, 임대 영수증 또는 기타 정부 문서가 포함될 수 있습니다.
9. 서비스 복원 시는 서비스가 중단된 후 재연결 서비스 요금 지불을 포함하여 고객에게 서비스를 복원하는 절차에 관한 정보를 즉시 제공합니다. 제7.d.ii항에서 정의된 저소득층 고객의 경우 재연결 서비스 요금은 도시의 실제 수도 서비스 재연결 비용을 초과하지 않으며, 정상 업무에 해당하는 재연결 시 최대 \$50, 정상 업무 시간 외일 경우 \$150입니다. 시 의회 결의안에 의해 채택된 시 기타 요금표에 제공된 경우, 2020년 7월 1일부터 소비자 물가 지수의 변경에 따라 수수료가 매년 조정될 수 있습니다.
10. 보고 뉴욕 시에서는 시 웹 사이트에서 미지불에 대한 연간 주거 서비스 중단 횟수를 보고할 것입니다.